Plan stratégique 2017-2019

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

Ce document est réalisé par le Secrétariat général et direction des affaires organisationnelles en collaboration avec la Direction des communications et des relations publiques.

Prépresse et impression :
Arts graphiques et impressions
Direction des ressources matérielles – CNESST

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN 978-2-550-77193-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-77191-3 (PDF)

Imprimé sur du papier recyclé :
Couverture : X %
Pages intérieures : X %

Février 2017
Pour obtenir l'information la plus à jour,
consultez notre site Web à **cnesst.gouv.qc.ca**.

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET CHEF DE LA DIRECTION

Au nom du conseil d'administration et du comité de direction de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), je vous présente le premier plan stratégique de l'organisation.

Le *Plan stratégique 2017-2019* détermine les priorités que notre organisation s'est données pour les prochaines années. Ce plan s'articule autour d'une vision claire, de valeurs partagées ainsi que d'orientations et d'objectifs ambitieux. Il vise essentiellement à centrer les interventions de la CNESST sur sa mission, à offrir des services de qualité et à être une organisation performante.

Ce plan permettra à la CNESST de relever les défis des prochaines années tout en restant à l'affût de l'évolution des besoins de ses clientèles.

Déjà, des bases solides sont jetées pour répondre aux attentes tant des employeurs que des travailleuses et des travailleurs, qui sont au cœur de notre action, et pour les appuyer dans leurs démarches. Ainsi, suivant les orientations de ce plan, tous les efforts seront déployés pour soutenir les milieux de travail.

Je suis convaincue que ce plan stratégique permettra à la CNESST de jouer pleinement son rôle dans le monde du travail, de concert avec ses partenaires et tous les acteurs concernés.

Je remercie les membres du conseil d'administration pour leur engagement dans l'élaboration et le suivi de ce plan. Je tiens également à remercier tout le personnel de la CNESST, des personnes compétentes et toujours engagées à offrir des services de grande qualité.

La présidente du conseil d'administration et chef de la direction,

Manuelle Oudar

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

NOTRE MISSION, NOTRE VISION ET NOS VALEURS 6

LE CONTEXTE 10

LES CHOIX STRATÉGIQUES 16

ENJEU 1 : Le respect des lois en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et de sécurité du travail 17

ENJEU 2 : La qualité des services 22

ENJEU 3 : La performance organisationnelle 27

PLAN STRATÉGIQUE 2017-2019 : TABLEAU SYNOPTIQUE 32

LES RÉSULTATS ATTENDUS 35

QUALITÉ ET PERFORMANCE

Le *Plan stratégique 2017-2019* détermine les priorités que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) s'est données pour remplir sa mission au cours des prochaines années.

Ce plan s'articule autour d'une vision, de valeurs ainsi que d'une série d'orientations et d'objectifs qui visent essentiellement à centrer les interventions de la CNESST sur sa mission, à offrir des services de qualité et à être une organisation performante.

Les choix stratégiques de la CNESST sont le fruit d'une réflexion qui tient compte du contexte dans lequel elle évolue, des besoins et attentes des clientèles, des priorités et orientations gouvernementales, ainsi que de la capacité de l'organisation et des ressources mises à sa disposition.

Finalement, ces choix stratégiques ont fait l'objet d'un exercice d'arrimage avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 et les 16 principes de développement durable sur lesquels elle repose, notamment les principes de santé et de qualité de vie, d'équité et de solidarité sociales, d'efficacité économique, de prévention, ainsi que de partenariat et de coopération intergouvernementale.

NOTRE MISSION

La CNESST fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail prévus à la loi et en assure le respect, et ce, tant auprès des travailleuses et des travailleurs que des employeurs du Québec.

LA CNESST INTERVIENT DANS TROIS GRANDS SECTEURS

NORMES DU TRAVAIL

Favoriser des conditions de travail justes et équilibrées

En matière de normes du travail, la CNESST surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail et vise, par son action, à favoriser des conditions de travail justes et équilibrées entre les employeurs et le personnel salarié en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

ÉQUITÉ SALARIALE

Assurer l'implantation et le maintien de l'équité salariale

En matière d'équité salariale, les interventions de la CNESST visent à assurer l'application de la Loi sur l'équité salariale par l'implantation et le maintien de l'équité salariale dans les entreprises du Québec. À cette fin, la Commission exerce à la fois un rôle de soutien et de surveillance pour favoriser l'atteinte de l'équité salariale et son maintien ainsi qu'un rôle décisionnel.

SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Viser la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemniser les victimes de lésions professionnelles et veiller à leur réadaptation

En matière de santé et sécurité du travail, la CNESST est chargée d'administrer le régime de santé et de sécurité du travail québécois, qui repose sur deux lois : la Loi sur la santé et la sécurité du travail et la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. Pour ce faire, la Commission intervient dans trois domaines, soit la prévention et l'inspection, l'indemnisation et la réadaptation, ainsi que le financement.

La CNESST offre ses services par l'entremise d'un réseau composé de bureaux répartis dans tout le Québec, d'un guichet unique pour répondre aux demandes de renseignements et de son site Web.

En vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, la CNESST offre également des services d'indemnisation, d'assistance médicale et de réadaptation aux personnes ayant subi une lésion corporelle ou un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel ainsi qu'à toute personne portant secours à une autre et dont la vie ou l'intégrité physique a été mise en danger.

NOTRE VISION

Une organisation innovante, reconnue pour son engagement à offrir à ses clientèles une porte d'entrée unique et des services de qualité en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et de sécurité du travail.

NOS VALEURS

CNESST

RESPECT

Le respect est la règle sur laquelle reposent les actions de la CNESST auprès de ses clientèles et de son personnel.

ÉQUITÉ

L'équité est le fondement des décisions rendues par la CNESST afin d'assurer le respect des droits des clientèles et l'accomplissement de ses obligations.

PROFESSIONNALISME

Le professionnalisme de son personnel constitue l'assise de la qualité des services de la CNESST.

CES TROIS VALEURS GUIDENT LA CNESST AU QUOTIDIEN

LE CONTEXTE

Le contexte d'affaires où évolue la CNESST a une influence importante sur son application des différentes lois dont elle est responsable et qui visent à encadrer les conditions de travail au Québec. Les modifications dans la composition de la main-d'œuvre et dans les milieux de travail doivent orienter les actions de l'organisation. La façon de livrer les services est également en mutation, puisque la CNESST doit s'adapter aux besoins et aux attentes des clientèles et à l'évolution de la technologie. La Commission est aussi confrontée à des défis propres à chacun de ses trois secteurs d'activité. L'organisation a pris en compte ces éléments de contexte dans ses choix stratégiques afin d'être en mesure d'évoluer et de mieux servir les travailleuses et les travailleurs ainsi que les employeurs du Québec.

DES EXPERTISES EN MATIÈRE DE TRAVAIL RÉUNIES AU SEIN D'UNE MÊME ORGANISATION

Depuis le 1er janvier 2016, la CNESST constitue la porte d'entrée unique en matière de travail au Québec. En plus de consolider l'expertise à ce chapitre, la création de la CNESST vise à tirer parti des complémentarités entre ses différents secteurs d'activité. Elle cible également des gains d'efficacité, une optimisation de l'accès à ses services et une diminution de ses coûts d'exploitation, et ce, au bénéfice de l'ensemble des travailleuses et des travailleurs ainsi que des employeurs québécois.

LA TRANSFORMATION DES MILIEUX DE TRAVAIL

Le marché du travail au Québec est en croissance constante depuis 2010. Les gains d'emplois proviennent principalement du secteur des services, qui a enregistré une hausse de 165 600 emplois entre 2010 et 2015[1], dont près de la moitié dans l'industrie des soins de santé et de l'assistance sociale[2]. De son côté, le secteur manufacturier a vu sa part dans l'économie diminuer entre 2010 et 2015[3]. Le nombre d'emplois dans ce secteur a toutefois augmenté en 2016, avec des gains d'environ 20 000 postes entre janvier et octobre[4]. La forte majorité des gains d'emploi durant la période 2010-2015 a été réalisée dans des entreprises employant de 20 à 99 personnes[5]. Au total, c'est 64,5 % de la main-d'œuvre du Québec qui travaille dans des établissements de petite ou de moyenne taille, soit 0,8 % de plus qu'en 2010.

Le portrait des travailleuses et des travailleurs a également évolué depuis 2010. Le changement le plus important dans la composition de la main-d'œuvre est la hausse de la proportion de personnes de 55 ans et plus sur le marché du travail. Entre 2010 et 2015, la croissance de l'emploi pour ce groupe d'âge a été de 160 400 emplois, majoritairement à temps plein, tandis que le nombre d'emplois a diminué légèrement durant cette même période pour les 15-54 ans[6]. Aussi, les personnes issues de l'immigration occupent une place de plus en plus importante sur le marché du travail québécois. Entre 2010 et 2015, celles-ci ont enregistré des gains d'emplois plus élevés que ceux des personnes nées au Canada[7]. En effet, le nombre d'emplois occupés par des personnes immigrantes a augmenté de près de 100 000, tandis que les gains d'emploi chez les personnes nées au Canada ont été d'un peu moins que 60 000. Cette tendance semble vouloir se concrétiser, puisque l'écart entre la croissance de l'emploi chez les personnes issues de l'immigration et les personnes nées au Canada a été plus important au premier semestre de 2016 qu'au cours du premier semestre de l'année 2015[8]. La croissance de l'emploi chez les personnes immigrantes depuis 2010 a été principalement l'affaire de celles arrivées depuis cinq ans et plus au Québec[9].

Cette évolution de la force de travail s'accompagne d'une transformation des milieux de travail par les technologies de l'information[10]. Celles-ci entraînent des changements importants, entre autres dans la façon de réaliser les tâches et dans les besoins en main-d'œuvre des entreprises[11]. De plus, le développement de nouvelles formes d'emploi, comme le travail à distance ou l'externalisation ouverte du travail[12], pose des défis particuliers en matière de droit du travail[13].

DÉFI **ADAPTER LES INTERVENTIONS AUX NOUVELLES RÉALITÉS DU MARCHÉ DU TRAVAIL**

Les changements dans la composition du marché du travail, dans le portrait de la main-d'œuvre et dans les formes de travail ont des impacts importants sur les activités de la CNESST. L'organisation doit être en mesure d'adapter ses interventions et ses façons de faire afin de s'assurer de rejoindre tant les travailleuses et les travailleurs que les employeurs dans ses efforts de sensibilisation, de prévention et de surveillance.

1. Institut de la statistique du Québec (2016). *Annuaire québécois des statistiques du travail – Portrait des principaux indicateurs du marché et des conditions de travail, 2005-2015*, p. 95, [En ligne]. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail/remuneration/annuaire.html (Consulté le 27 novembre 2016).
2. Ibid., p. 92.
3. Institut de la statistique du Québec (2016). *État du marché du travail au Québec – Bilan de l'année 2015*, p. 76, [En ligne]. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail/remuneration/etat-marche-travail.html (Consulté le 27 novembre 2016).
4. Statistique Canada (2016). *Emploi selon l'ensemble des industries, données désaisonnalisées, par province (mensuel) (Québec)*. [En ligne]. http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a47?lang=fra&id=2820059&pattern=&searchTypeByValue=1 (Consulté le 27 novembre 2016).
5. Institut de la statistique du Québec (2016). *Annuaire québécois des statistiques du travail – Portrait des principaux indicateurs du marché et des conditions de travail, 2005-2015*, op. cit., p. 84.
6. Institut de la statistique du Québec (2015). *Emploi typique et atypique selon le groupe d'âge et le sexe, Québec, Ontario et Canada*. [En ligne]. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/sem-statut-emploi/emploi_age_sexe_atypique.html (Consulté le 27 novembre 2016).
7. Institut de la statistique du Québec (2016). *Annuaire québécois des statistiques du travail – Portrait des principaux indicateurs du marché et des conditions de travail, 2005-2015*, op. cit., p. 66.
8. Emploi-Québec (2016). *Bulletin trimestriel sur le marché du travail au Québec – Premier semestre 2016*, p. 19, [En ligne]. http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_mit_BTT_2016-1erT.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).
9. Ibid., p. 103.
10. Voir, par exemple, trois portraits produits par le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) sur les impacts des technologies de l'information et des communications sur les milieux de l'aérospatiale, de la construction et du vêtement au Québec (*L'ap sur le numérique*, *Construction 2.0 – L'efficacité par le numérique* et *Le numérique en effervescence*).
11. Bessam, I. (2015). « Les nouvelles technologies ne remplacent pas complètement les travailleurs : elles les réglementent », dans *Finances & Développement*, vol. 52, n° 1. https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2015/04/pdf/bessam.pdf
12. Travail réalisé à partir de plateformes en ligne qui permettent à des organisations ou à des individus d'accéder par internet à un groupe indéfini et inconnu d'autres organisations ou individus pour résoudre des problèmes précis ou trouver des services ou des produits spécifiques en échange de paiements.
13. Valenduc, G. et P. Vendramin (2016). *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, p. 39 à 40, [En ligne]. http://www.etu.hamu.org/fichiers/Travail_dans_economie_digitale-ETUI-2016-4-FR.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).

UNE PRESTATION DE SERVICES EN MUTATION

Les organisations publiques sont confrontées à plusieurs tendances qui demandent une évolution de leur prestation de services. Le virage de la population vers l'utilisation des services en ligne se concrétise, et ceux-ci sont maintenant presque à égalité avec le téléphone comme mode préféré pour accéder aux services gouvernementaux[14]. Les téléphones mobiles et les tablettes gagnent également en popularité[15]. Par surcroît, la montée en importance des réseaux sociaux et celle du texto viennent également diversifier les modes de communication par lesquels les gens pourraient entrer en contact avec les organisations publiques[16]. Or, le téléphone fixe demeure très populaire, comme en fait foi son utilisation par une forte majorité de personnes de 45 ans et plus[17].

Les citoyennes et les citoyens ont également des attentes précises quant à la prestation des services publics. Ils souhaitent que ceux-ci soient rapides[18], faciles d'accès[19] et disponibles dans le mode de prestation de leur choix[20]. De plus, ils s'attendent à une même qualité de services, peu importe le canal de communication choisi[21]. Concernant les services en ligne, les citoyennes et les citoyens désirent que ceux-ci soient conviviaux, sécuritaires et accessibles lorsqu'ils en ont besoin[22]. Ces exigences poussent les organisations publiques à adapter leurs services afin d'en maintenir ou d'en améliorer la qualité.

Les orientations gouvernementales en matière d'optimisation des ressources ont aussi un impact important sur la prestation de services des organisations publiques. La création de la CNESST découle d'ailleurs de cette volonté d'optimisation. La diminution du fardeau réglementaire et administratif des entreprises est également une priorité du gouvernement. Les organismes publics y contribueront dans les prochaines années, notamment par la diminution du volume et des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises et par la réduction des délais d'enregistrement[23]. Les organismes devront également se doter d'un mécanisme de révision des normes dont ils sont responsables[24]. Finalement, le gouvernement met un accent particulier sur le développement des services en ligne.

DÉFI

ADAPTER LA PRESTATION DE SERVICES À L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES CLIENTÈLES

L'évolution des habitudes des citoyennes et des citoyens, de leurs attentes et des contraintes auxquelles les organisations publiques font face doit guider l'évolution de la prestation de services de la CNESST. La Commission doit orienter les clientèles vers l'utilisation de modes plus économiques, comme les services en ligne, tout en tenant compte du fait qu'une partie de celles-ci utilise davantage les moyens de communication traditionnels. Aussi, elle doit s'assurer que ses services répondent aux besoins des clientèles, peu importe le moyen utilisé.

14. Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (2014). *Les citoyens d'abord 3*. Toronto, Ontario : ISAC, p. 62.
15. Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) (2015). *Équipement et branchement internet des foyers québécois en 2015*, p. 4, [En ligne]. http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/NETendances2015_V4N2_Equipement_branchement.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).
16. Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) (2015). *Les modes de communication au Québec. Le mobile et le web nez à nez*, p. vi, [En ligne]. http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/FasciculeNETendances2015-Modesdecommunication_versionfinale.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).
17. Ibid., p. 4.
18. Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (2014). *Op. cit.*, p. 15.
19. Ibid., p. 41.
20. Ibid., p. 50.
21. PWC (2012). *CitizenCompass – La prochaine génération de services en ligne. Répondre la prestation de services axés sur le secteur public canadien*, p. 15, [En ligne]. http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers/veilles%20strat%C3%A9giques/Prestation%20de%20services%20publics/En%20ligne/Les%20possibilit%C3%A9s%20du%20citoyen%20pwc%20Veille%20octobre%202014.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).
22. Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (2014). *Op. cit.*, p. 50.
23. Gouvernement du Québec (2016). *Plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif 2016-2018*, [En ligne]. https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/publications/administratives/allegement/plan_action_allegement_reglementaire_16-18.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).
24. Gouvernement du Québec (2014). *Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif*, [En ligne]. http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/Autres/fr/AUTRE_pol_gouv_ara2014.pdf (Consulté le 27 novembre 2016).

LES NORMES DU TRAVAIL : UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE PAR LES EMPLOYEURS ET LES PERSONNES SALARIÉES

En tant que loi d'ordre public, la Loi sur les normes du travail établit les conditions minimales de travail auxquelles toutes les personnes salariées ont droit. Ce faisant, elle joue un rôle social prépondérant en établissant un certain équilibre dans les rapports de force qui existent entre les employeurs et leur personnel.

En vue d'accomplir pleinement sa mission, la CNESST adhère au principe qu'une meilleure connaissance des normes du travail, tant par les employeurs que par les personnes salariées, facilite l'application de la Loi et conduit à son respect. En ce sens, la CNESST doit poursuivre ses efforts pour toujours mieux outiller les employeurs afin que ceux-ci soient pleinement en mesure d'appliquer les normes minimales de travail au sein de leur entreprise. Corollairement, la CNESST doit veiller à rejoindre efficacement les personnes salariées pour les informer de leurs droits.

En optimisant ses actions de prévention et d'information auprès de ses clientèles, la CNESST estime que toutes les parties seront mieux outillées pour respecter les conditions minimales de travail et ainsi prévenir les infractions à la Loi sur les normes du travail et éviter les coûts humains et financiers qui y sont associés.

DÉFI ACCROÎTRE LE NIVEAU DE CONNAISSANCE DES NORMES DU TRAVAIL

La Commission est d'avis qu'une meilleure connaissance des normes du travail constitue un moyen efficace pour faciliter l'application et le respect de la législation s'y rattachant. La CNESST doit jouer un rôle proactif afin de responsabiliser les employeurs et les personnes salariées quant à leurs droits et leurs obligations.

L'ÉQUITÉ SALARIALE : MAINTENIR L'AVANCÉE DU QUÉBEC

La Loi sur l'équité salariale s'inscrit dans une constante évolution du marché du travail. Elle est également un levier pour assurer une plus grande égalité économique des femmes et des hommes. L'évolution du marché du travail, la création de nouvelles entreprises, l'assujettissement de nouvelles organisations à la Loi chaque année et l'arrivée de nouvelles personnes sur le marché de l'emploi sont des facteurs qui doivent être considérés dans la réalisation des mandats de la CNESST en matière d'équité salariale et dans l'ajustement de ses façons de faire. De plus, les échéances que les employeurs doivent respecter pour réaliser l'exercice d'équité salariale et en évaluer le maintien tous les cinq ans ont également un impact sur les activités de l'organisation.

Bien que la Loi sur l'équité salariale existe depuis vingt ans, il s'agit d'une période relativement courte étant donné l'ampleur des changements de culture qu'elle implique. En effet, la discrimination systémique fondée sur le sexe, que la Loi cherche à enrayer à l'égard des emplois féminins, découle de comportements qui sont souvent involontaires et inconscients, ancrés dans les façons d'évaluer les emplois féminins et masculins. La Loi sur l'équité salariale force la société québécoise à voir le travail féminin autrement. L'équité salariale interpelle tous les acteurs du monde du travail. Elle doit faire partie intégrante des pratiques d'évaluation des emplois et de rémunération des entreprises.

La période 2017-2019 sera marquée par la production, d'ici le 28 mai 2019, d'un rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale et sur la pertinence de la maintenir ou de la modifier, comme le prévoit son article 130. Les conclusions de ce rapport auront certainement un effet important sur les activités de la CNESST en matière d'équité salariale.

DÉFI

FAIRE CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LE CONCEPT D'ÉQUITÉ SALARIALE

La CNESST doit poursuivre ses efforts en matière de sensibilisation et d'accompagnement des divers milieux de la société québécoise en vue de faire connaître et comprendre le concept de l'équité salariale et la Loi sur l'équité salariale. Elle doit également poursuivre ses activités de surveillance auprès des employeurs afin de s'assurer qu'ils respectent leurs obligations. L'atteinte de l'équité salariale et son maintien reposent sur la compréhension des principes de la Loi afin qu'ils se concrétisent dans les pratiques de rémunération et les méthodes d'évaluation des emplois au sein des entreprises.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL : UN DOMAINE EN ÉVOLUTION

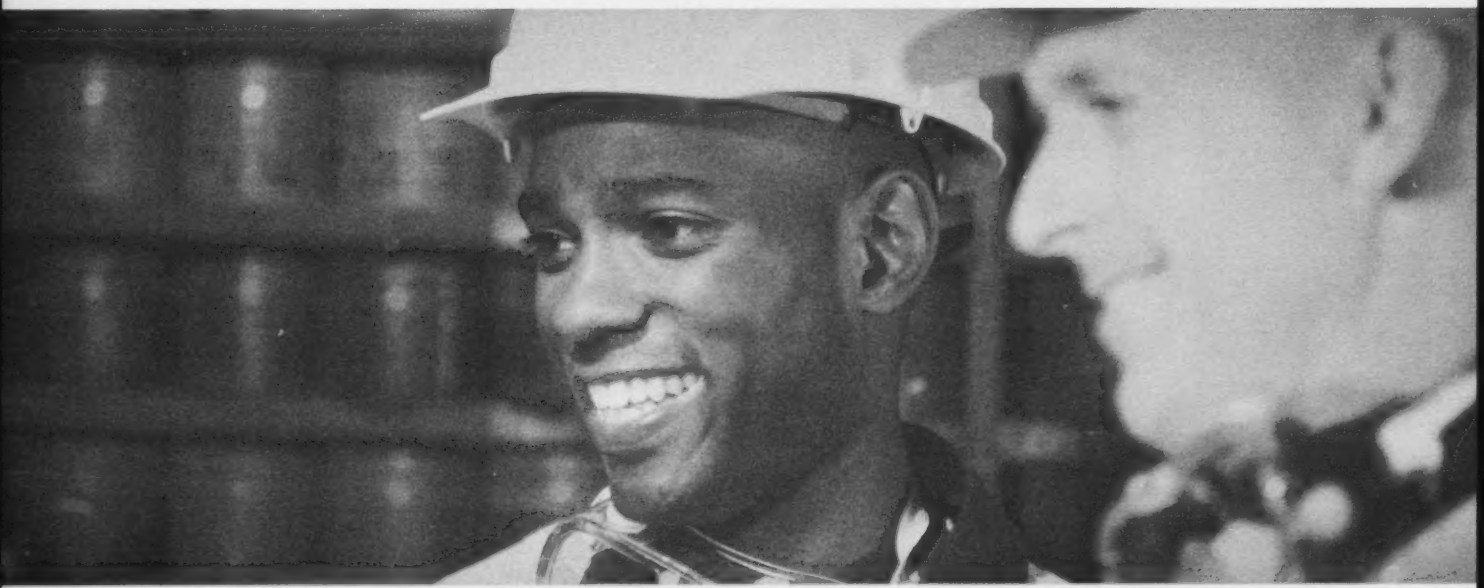
L'évolution du marché du travail se répercute sur les risques en matière de santé et de sécurité du travail. D'une part, la croissance du secteur des services modifie le portrait des risques de lésions professionnelles; d'autre part, la place importante des PME dans l'économie québécoise et le nombre de travailleuses et de travailleurs qu'elles emploient nécessitent que la CNESST adapte ses interventions à leurs réalités. En effet, les PME, par leur structure et leur taille, ont davantage besoin de soutien de la part de la Commission et de ses partenaires pour instaurer les mécanismes adéquats en matière de santé et de sécurité du travail. Les changements dans la composition de la force de travail demandent également une adaptation des interventions de la CNESST en matière de santé et de sécurité du travail. Tous ces changements conduisent la CNESST à repositionner ses activités en matière de prévention.

Dans le cadre de son mandat d'indemnisation et de réadaptation, la CNESST est aussi confrontée à de nouvelles réalités. Les avancées technologiques (par exemple, dans le domaine des prothèses auditives) et l'évolution des connaissances et des pratiques médicales ont assurément une incidence sur le traitement des lésions professionnelles et sur le retour en emploi des personnes qui en sont victimes. De plus, la plus grande proportion de personnes de 55 ans et plus sur le marché du travail risque d'avoir une incidence sur le type et la durée des lésions professionnelles observées dans les prochaines années.

DÉFI

FAVORISER LA DIMINUTION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES ET DE LEURS EFFETS

La CNESST doit poursuivre ses efforts de prévention en mobilisant l'ensemble des acteurs concernés pour diminuer le nombre de lésions professionnelles. Parallèlement, elle doit favoriser un retour en emploi prompt et durable des victimes de lésions professionnelles.



CHOIX STRATÉGIQUES

ENJEU 1

Le respect des lois en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et de sécurité du travail

Le respect et l'intégration par les milieux de travail, dans leurs façons de faire, des normes du travail, de l'équité salariale ainsi que de la santé et de la sécurité du travail se trouvent au cœur de la mission de la CNESST. Elle doit adapter ses interventions selon l'évolution des milieux de travail afin de rendre celles-ci plus efficaces. Les changements dans le portrait de la main-d'œuvre, qui compte une proportion grandissante de gens de 55 ans et plus et de personnes issues de l'immigration, ainsi qu'un nombre important de travailleuses et de travailleurs non syndiqués, exigent également une évolution des façons de faire de l'organisation. Aussi, l'apparition de nouveaux risques pour la main-d'œuvre demande également à la CNESST d'adapter ses actions.

La CNESST dispose de plusieurs leviers afin d'assurer le respect des lois qu'elle applique. Elle compte entre autres sur un réseau de partenaires engagés qui l'appuient dans ses actions et portent son message auprès des travailleuses et des travailleurs ainsi que des employeurs. La collaboration des milieux de travail est également essentielle afin que ses interventions produisent les effets escomptés. Finalement, les campagnes de communication, les autres mesures de sensibilisation mises en place par l'organisation ainsi que les actions qu'elle pose en matière de prévention des lésions professionnelles contribuent aussi à assurer le respect des lois en matière de travail.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

FAVORISER LA COMPRÉHENSION ET L'APPLICATION DES LOIS PAR LES MILIEUX DE TRAVAIL

La stratégie de la CNESST afin d'assurer le respect des lois en matière de travail est fondée sur deux volets d'intervention.

Le premier consiste à favoriser la compréhension de ces lois par les milieux de travail. Par la compréhension, la CNESST souhaite aller au-delà de la connaissance de ces lois et s'assurer que leur respect est intégré dans les façons de faire des travailleuses et des travailleurs ainsi que des employeurs québécois. La compréhension passe entre autres par l'information transmise aux acteurs des milieux de travail, les actions de sensibilisation et de formation ainsi que l'intégration de la prévention des risques en matière de travail dans les façons de faire. La mise sur pied d'initiatives en matière de compréhension et d'application des lois du travail constitue également une priorité de l'organisation. Dans un contexte de diversification du monde du travail, la CNESST doit être en mesure de mettre à profit son réseau de partenaires et d'atteindre ses clientèles pour que ses actions obtiennent les effets escomptés.

Le deuxième volet de la stratégie de la CNESST consiste à favoriser l'application des lois par les milieux de travail, ce qu'elle fait par le soutien qu'elle leur apporte et par ses actions à l'égard de la conformité aux lois. Par ses interventions sur le terrain, l'organisation s'assure que les droits en matière de travail sont respectés et que les correctifs nécessaires sont apportés, le cas échéant. Pour qu'elles soient efficaces, les interventions de la CNESST doivent cibler les milieux prioritaires. L'organisation doit également adapter ses stratégies pour qu'elles répondent à l'émergence de nouveaux risques.

Des milieux de travail justes, équitables et sécuritaires où les lois du travail sont respectées, voilà le but que vise la CNESST.

AXE 1
LA SENSIBILISATION ET LA PRÉVENTION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

1.1 Accroître la connaissance et la compréhension des lois en matière de travail

1.2 Soutenir les milieux de travail dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail en collaboration avec les acteurs concernés

1.3 Soutenir les employeurs pour favoriser le respect des normes du travail et de l'équité salariale

AXE 2
LA CONFORMITÉ

OBJECTIF STRATÉGIQUE

2.1 Optimiser les interventions à l'égard de l'application des lois en matière de travail

AXE 1
LA SENSIBILISATION ET LA PRÉVENTION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

1.1 Accroître la connaissance et la compréhension des lois en matière de travail

- Au cœur de la mission de la CNESST
- Contribution à la prévention des lésions professionnelles et à une baisse du nombre d'infractions
- Information améliorée des clientèles ciblées

1.2 Soutenir les milieux de travail dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail en collaboration avec les acteurs concernés

- Fondement du régime de santé et de sécurité du travail et clé pour la diminution des lésions professionnelles
- Implication de l'ensemble des partenaires en santé et sécurité du travail dans la mise en place de stratégies

1.3 Soutenir les employeurs pour favoriser le respect des normes du travail et de l'équité salariale

- Amélioration des outils destinés aux employeurs pour le respect de leurs obligations
- Contribution à des milieux de travail justes et équitables pour l'ensemble des personnes salariées

INDICATEURS ET CIBLES

1.1.1 Proportion de la population québécoise qui connaît et comprend ses droits et ses responsabilités en matière de travail

Cible : hausse significative (selon la marge d'erreur d'un sondage qui sera réalisé à l'an 1) de l'indice sur la connaissance et la compréhension des lois en matière de travail

Marge d'erreur globale approximative de ± 3 % à ± 4 %

1.1.2 Mise en œuvre d'une stratégie concertée visant la formation et l'accompagnement des travailleuses et des travailleurs ciblés*

Cible : stratégie progressivement mise en place d'ici le 31 décembre 2019

1.2.1 Taux de lésions

Cible : diminution du taux à 26,6 lésions par millier de travailleuses et travailleurs couverts d'ici le 31 décembre 2019

Données de départ : taux de 27,6 lésions par millier de travailleuses et travailleurs couverts en 2015

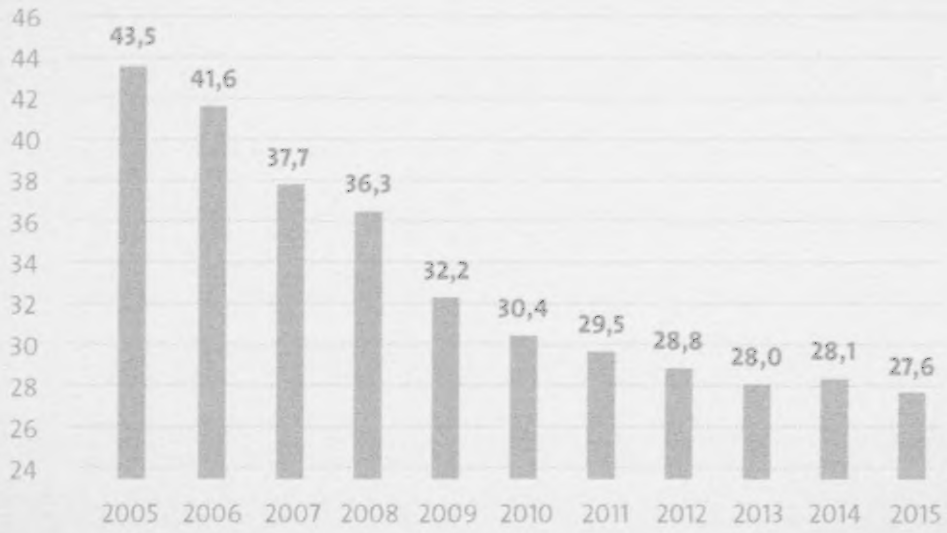
1.3.1 Nombre d'initiatives faisant entre autres appel à des partenariats en matière de normes du travail et d'équité salariale

Cible : 10 initiatives réalisées d'ici le 31 décembre 2019

* Par « travailleuses et travailleurs ciblés », on entend notamment les travailleuses et les travailleurs de 55 ans et plus, les jeunes, les immigrants récents et les personnes salariées non syndiquées.

ÉVOLUTION DU TAUX DE LÉSIONS PROFESSIONNELLES

PAR MILLIER DE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS EN ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET



AXE 2
LA CONFORMITÉ

OBJECTIF STRATÉGIQUE

2.1 Optimiser les interventions à l'égard de l'application des lois en matière de travail

- Amélioration de la protection pour les travailleuses et les travailleurs
- Garantie d'équité pour les employeurs qui respectent les lois
- Concentration des interventions dans les milieux prioritaires

INDICATEURS ET CIBLES

2.1.1 Proportion des interventions réalisées dans les milieux prioritaires

Cible : 75 % des interventions réalisées dans les milieux prioritaires annuellement

2.1.2 Taux de production de la déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale

Cible : augmentation de 10 points de pourcentage par rapport à 2016 d'ici le 31 décembre 2019

Donnée de départ : taux de production de 66,9 % en 2016

ÉVOLUTION DU TAUX DE PRODUCTION DE LA DÉCLARATION DE L'EMPLOYEUR EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ SALARIALE

ENJEU 2

La qualité des services

La volonté d'offrir des services de qualité est au cœur du regroupement des trois organismes ayant mené à la création de la CNESST. Dans cette optique, l'organisation doit continuer à offrir des services de qualité dans ses trois secteurs d'activité, tout en constituant une porte d'entrée unique pour ses clientèles en matière de travail.

La CNESST doit composer avec plusieurs exigences dans l'amélioration de la qualité de ses services. Les changements dans les habitudes des clientèles pour obtenir des services gouvernementaux demandent à l'organisation d'adapter sa stratégie en matière de prestation de services. Elle doit également faire des efforts pour améliorer l'accessibilité de ses services et diminuer les délais dans lesquels elle les livre, tout en s'assurant de maintenir ou d'améliorer leur qualité. L'efficacité de ses interventions afin de favoriser un retour au travail prompt et durable des victimes d'une lésion professionnelle constitue aussi un enjeu.

Les exigences gouvernementales orientent également les efforts de la CNESST en matière d'amélioration de la qualité des services. Ainsi, l'organisation doit s'assurer, dans les prochaines années, d'offrir une qualité de services équivalente sur l'ensemble du territoire et de miser sur une approche numérique dans le développement de sa prestation de services. Elle doit également réduire le fardeau réglementaire et administratif imposé aux entreprises, notamment par la mise en place d'un mécanisme de révision des normes qu'elle applique à leur égard.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

PLACER LES CLIENTÈLES AU CŒUR DE LA PRESTATION DE SERVICES

La CNESST mise sur une offre de service de qualité en prenant en compte les besoins de ses clientèles et en les plaçant au cœur de ses initiatives d'amélioration. Cette orientation stratégique repose sur deux axes d'intervention.

La CNESST cherche à améliorer l'efficacité de ses interventions afin d'offrir à ses clientèles des services de qualité. Cela consiste entre autres à soutenir les victimes de lésions professionnelles dans une réintégration rapide sur le marché du travail. La préoccupation de l'organisation est également de trouver des solutions durables pour le retour au travail ainsi que de prévenir l'incapacité chronique chez les travailleuses et les travailleurs. L'efficacité des interventions repose aussi sur leur harmonisation d'une région à l'autre.

En ce qui a trait à sa prestation de services, la CNESST se préoccupe de la satisfaction de ses clientèles par rapport aux services reçus. Elle doit ainsi s'assurer que les améliorations apportées à la prestation de services se font en fonction de l'évolution des besoins des clientèles. La Commission souhaite également bonifier son offre de services en ligne tout en s'assurant d'offrir le soutien nécessaire à leur utilisation. Elle compte toutefois s'assurer que les autres modes de prestation de services sont maintenus en réponse aux besoins des clientèles.

La CNESST vise ainsi à ce que toutes les clientèles aient accès à des services de qualité adaptés à leur réalité.

AXE 3
L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

3.1 Soutenir efficacement les victimes d'une lésion professionnelle afin de favoriser un retour en emploi prompt et durable

3.2 Assurer la cohérence des interventions sur l'ensemble du territoire

AXE 4
LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

4.1 Faire évoluer la prestation de services selon les besoins des clientèles

4.2 Bonifier l'offre de services en ligne

AXE 3
L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

3.1 Soutenir efficacement les victimes d'une lésion professionnelle afin de favoriser un retour en emploi prompt et durable

- Limitation de l'incapacité chronique
- Augmentation des chances de durabilité des solutions de retour au travail
- Limitation des coûts du régime de santé et de sécurité du travail

3.2 Assurer la cohérence des interventions sur l'ensemble du territoire

- Uniformisation des services d'une région à l'autre
- Amélioration de la qualité des services et des gains en efficience

INDICATEURS ET CIBLES

3.1.1 Durée moyenne d'incapacité*

Cible : durée moyenne d'incapacité de 90 jours ou moins d'ici le 31 décembre 2019

Données de départ : moyenne de 94,2 jours en 2015

3.1.2 Proportion de décisions de capacité de retour au travail dans l'emploi prélésionnel

Cible : proportion au-delà de 94,0 % d'ici le 31 décembre 2019

Données de départ : 93,7 % en 2015

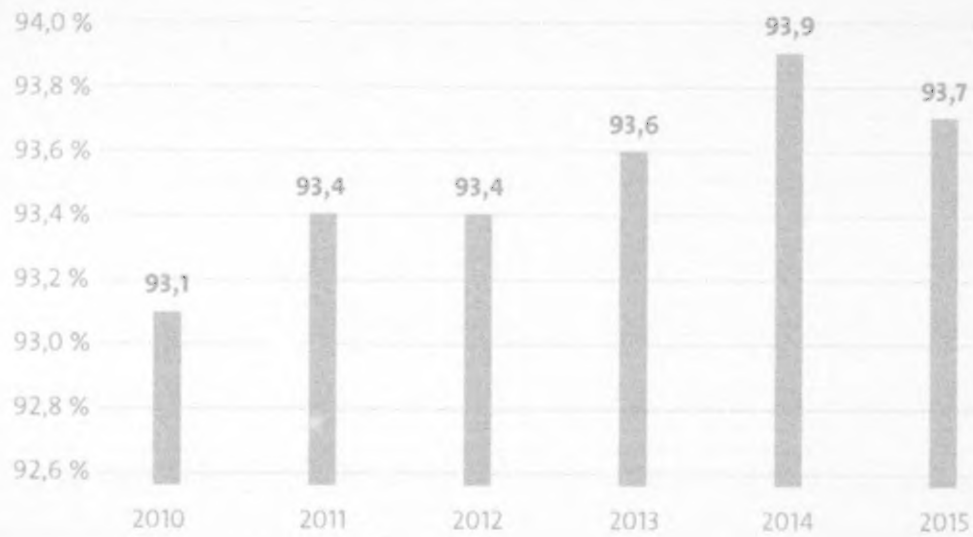
3.2.1 Mise en œuvre de la politique d'harmonisation de l'application des lois et des règlements

Cible 1 : dépôt d'une politique d'ici le 31 mars 2017

Cible 2 : réalisation de 100 % des actions prévues annuellement au plan de mise en œuvre de la politique

* La durée moyenne d'incapacité mesure le nombre de jours pour lesquels une indemnité de remplacement de revenu a été versée entre la date de l'événement et l'inscription de la solution de retour au travail (capacité de retour au travail et capacité à exercer un emploi convenable).

ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DE DÉCISIONS DE CAPACITÉ DE RETOUR AU TRAVAIL DANS L'EMPLOI PRÉLÉSIONNEL



AXE 4
LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

4.1 Faire évoluer la prestation de services selon les besoins des clientèles

- Bonification et optimisation de l'offre de services de la CNESST
- Réduction du coût des formalités pour les entreprises
- Réduction des délais de traitement

4.2 Bonifier l'offre de services en ligne

- Prise en compte des changements dans les habitudes des clientèles
- Assurance pour les clientèles que les services sont accessibles partout et en tout temps
- Réalisation de gains d'efficacité et financiers

INDICATEURS ET CIBLES

4.1.1 Taux de satisfaction des clientèles

Cible : taux de satisfaction globale de 86 % en 2019

Données de départ : taux de satisfaction globale de 84,3 % en 2016

4.1.2 Coût des formalités administratives pour les employeurs

Cible : diminution de 30 % par rapport à 2004 d'ici le 31 décembre 2018

Données de départ en santé et sécurité du travail : diminution de 29,1 % entre 2004 et 2015

4.2.1 Taux d'utilisation des principaux services en ligne

Cibles :

- de 30 à 35 % des demandes des travailleuses et des travailleurs soumises en ligne d'ici le 31 décembre 2019

Données de départ : 8,5 % en 2015

- de 80 à 85 % des demandes des employeurs soumises en ligne d'ici le 31 décembre 2019

Données de départ : 75,8 % en 2015

DIMINUTION DU COÛT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

	2004	2011	2012	2013	2014	2015
Année de référence		22,2 %	23,8 %	27,4 %	27,8 %	29,1 %

ENJEU 3

La performance organisationnelle

Afin de remplir sa mission de la manière la plus efficace possible et de répondre aux attentes des travailleuses et des travailleurs ainsi que des employeurs, la CNESST se doit d'être une organisation performante, c'est-à-dire qu'il lui faut offrir un service de qualité à ses clientèles tout en utilisant les ressources disponibles de façon optimale. La réalisation de l'intégration de ses trois secteurs d'activité dans une même organisation doit contribuer à une amélioration de la performance organisationnelle, et ce, dans le but d'offrir des services de qualité à ses clientèles.

Il importe aussi que la CNESST s'adapte à l'évolution du contexte en matière de ressources humaines et financières si elle souhaite bonifier sa performance organisationnelle. D'un côté, la compétition pour attirer une main-d'œuvre qualifiée et les cibles de réduction des effectifs dans les organismes publics font que l'organisation doit prendre les moyens nécessaires pour assurer le développement de sa relève et le maintien de son expertise. De l'autre, elle doit s'assurer qu'elle dispose des ressources financières nécessaires pour remplir ses obligations auprès de ses clientèles.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

MAXIMISER LA CAPACITÉ DE L'ORGANISATION À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ

La CNESST compte améliorer sa performance en tant qu'organisme public en misant sur le développement des compétences de sa main-d'œuvre et sur la saine gestion financière.

La performance organisationnelle et la capacité de livrer des services de qualité passent entre autres par le développement et la rétention de l'expertise. Les départs à la retraite, les mouvements de personnel et une plus grande diversité dans le portrait de la main-d'œuvre constituent des défis pour la Commission. Selon les prévisions faites en 2016, une proportion de 7 % du personnel envisage de prendre sa retraite d'ici trois ans. Il est alors primordial pour la CNESST de miser sur la relève et de favoriser la formation du personnel pour continuer à bien remplir sa mission.

Ayant la responsabilité d'assurer la stabilité et la pérennité du régime de santé et de sécurité du travail, la CNESST perçoit auprès des employeurs du Québec une cotisation qui permet l'administration et le financement du régime. Une cotisation distincte est également prélevée pour l'administration des activités des secteurs des normes du travail et de l'équité salariale. Afin de maintenir un environnement économique favorable au développement d'entreprises au Québec, le montant de ces cotisations doit être maintenu à un niveau compétitif par rapport aux autres provinces canadiennes. De plus, la CNESST travaille à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles tout en utilisant de manière optimale les sommes nécessaires à l'administration de l'organisme. Toutefois, afin d'assurer la pleine capitalisation du Fonds de la santé et de la sécurité du travail (FSST), le montant de la cotisation doit également être ajusté en fonction de facteurs indépendants de la volonté de la CNESST, comme le rendement des marchés financiers et le niveau d'activité économique au Québec.

La CNESST entend ainsi maintenir, voire améliorer sa performance organisationnelle pour remplir sa mission.

AXE 5
LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

5.1 Assurer la relève et le maintien de l'expertise

AXE 6
LE FINANCEMENT DE LA CNESST ET DU FSST

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

6.1 Contrôler l'évolution des frais d'administration de la Commission

6.2 Assurer la sécurité, la stabilité et la pérennité financières du FSST

AXE 5
LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

5.1 Assurer la relève et le maintien de l'expertise

- Prestation de services de qualité offerte par un personnel formé sur les besoins des clientèles
- Maintien et développement de l'expertise nécessaire à l'atteinte des objectifs de la CNESST
- Mobilisation du personnel et reconnaissance de ses compétences

INDICATEURS ET CIBLES

5.1.1 Proportion des emplois vulnérables* pour lesquels des mesures favorisant le développement de la relève ou le maintien de l'expertise sont déterminées dans un plan d'action

Cible : mise en place d'un plan d'action pour 100 % des emplois vulnérables (annuellement)

5.1.2 Nombre de jours de formation pour assurer le développement de la relève et le maintien de l'expertise à la CNESST

Cible : moyenne de 3,5 jours de formation par personne par année

Données de départ :

- Commission des normes du travail : 3,5 jours (2015)
- Commission de l'équité salariale : nd
- Commission de la santé et de la sécurité du travail : 3,1 jours (2015)

* Par « emploi vulnérable », on entend un emploi qui présente un risque de départ et pour lequel une prise en charge est nécessaire, car l'absence de son titulaire fragilise l'expertise de l'unité.

ÉVOLUTION DU NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE

	CNT	CES	CSST
2013	**3,8 jours**	**ND**	**3,8 jours**
2014	**3,7 jours**	**ND**	**3,9 jours**
2015	**3,5 jours**	**ND**	**3,1 jours**

AXE 6

LE FINANCEMENT DE LA CNESST ET DU FSST

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

6.1 Contrôler l'évolution des frais d'administration de la Commission

- Gestion rigoureuse et responsable des ressources financières confiées à la CNESST
- Maintien de la capacité de l'organisation à atteindre ses objectifs
- Réalisation d'économies résultant de l'élimination de chevauchements administratifs

6.2 Assurer la sécurité, la stabilité et la pérennité financières du FSST

- Maintien d'un régime de santé et de sécurité du travail en bonne santé financière
- Protection du fonds d'indemnisation des travailleuses et des travailleurs
- Assurance de taux de cotisation compétitifs pour les entreprises québécoises à l'égard du régime de santé et de sécurité du travail
- Promotion d'une culture de la prévention durable et responsabilisation de tous les acteurs des milieux de travail

INDICATEURS ET CIBLES

6.1.1 Taux de croissance des frais d'administration

Cible : taux de croissance comparable à celui observé dans les organismes publics similaires

6.2.1 Taux de cotisation compétitif du régime de santé et de sécurité du travail

Cible : écart de taux de cotisation maintenu ou amélioré par rapport aux principales organisations canadiennes comparables

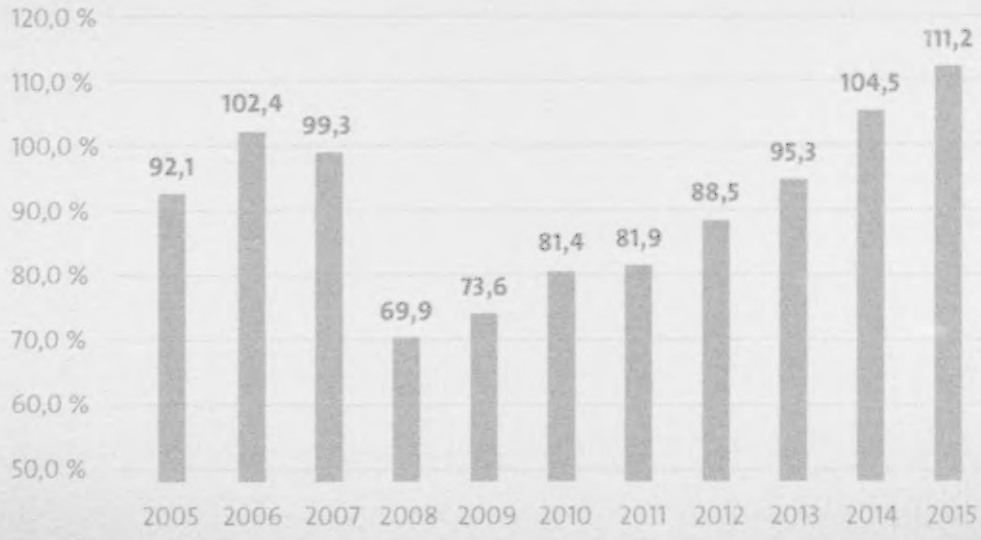
6.2.2 Taux de capitalisation du régime de santé et de sécurité du travail

Cible : taux supérieur à 95 %

ÉVOLUTION DU TAUX DE COTISATION DU RÉGIME DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL PAR RAPPORT À CELUI DES PRINCIPALES ORGANISATIONS CANADIENNES COMPARABLES

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Québec	2,19 $	2,19 $	2,13 $	2,08 $	2,02 $	1,94 $	1,84 $
Alberta	1,32 $	1,22 $	1,22 $	1,12 $	1,03 $	0,97 $	1,01 $
Colombie-Britannique	1,56 $	1,54 $	1,54 $	1,63 $	1,70 $	1,70 $	1,70 $
Ontario	2,30 $	2,35 $	2,40 $	2,46 $	2,46 $	2,46 $	2,46 $

ÉVOLUTION DU TAUX DE CAPITALISATION EFFECTIF AUX FINS DE LA TARIFICATION DU FSST



PLAN STRATÉGIQUE 2017-2019 : TABLEAU SYNOPTIQUE

MISSION	La CNESST fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail prévus à la loi et en assure • favorise des conditions de travail justes et équilibrées ; • assure l'implantation et le maintien de l'équité salariale ; • vise la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemnise les victimes de		
VISION	Une organisation innovante, reconnue pour son et des services de qualité en matière de normes		
Enjeux	**Le respect des lois en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et de sécurité du travail**		**La qualité**
Orientations stratégiques	Favoriser la compréhension et l'application des lois par les milieux de travail		Placer les clientèles au cœur
Axes d'intervention	**1. La sensibilisation et la prévention**	**2. La conformité**	**3. L'efficacité des interventions**
Objectifs	1.1. Accroître la connaissance et la compréhension des lois en matière de travail 1.2. Soutenir les milieux de travail dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail en collaboration avec les acteurs concernés 1.3. Soutenir les employeurs pour favoriser le respect des normes du travail et de l'équité salariale	2.1. Optimiser les interventions à l'égard de l'application des lois en matière de travail	3.1. Soutenir efficacement les victimes d'une lésion professionnelle afin de favoriser un retour en emploi prompt et durable 3.2. Assurer la cohérence des interventions sur l'ensemble du territoire
Indicateurs et cibles	1.1.1. Proportion de la population québécoise qui connaît et comprend ses droits et ses responsabilités en matière de travail Cible : hausse significative (selon la marge d'erreur d'un sondage qui sera réalisé à l'an 1) de l'indice sur la connaissance et la compréhension des lois en matière de travail 1.1.2. Mise en œuvre d'une stratégie concertée visant la formation et l'accompagnement des travailleuses et des travailleurs ciblés* Cible : stratégie progressivement mise en place d'ici le 31 décembre 2019 1.2.1. Taux de lésions Cible : diminution du taux à 26,6 lésions par millier de travailleuses et travailleurs couverts d'ici le 31 décembre 2019 1.3.1. Nombre d'initiatives faisant entre autres appel à des partenariats en matière de normes du travail et d'équité salariale Cible : 10 initiatives réalisées d'ici le 31 décembre 2019	2.1.1. Proportion des interventions réalisées dans les milieux prioritaires Cible : 75 % des interventions réalisées dans les milieux prioritaires annuellement 2.1.2. Taux de production de la déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale Cible : augmentation de 10 points de pourcentage par rapport à 2016 d'ici le 31 décembre 2019	3.1.1. Durée moyenne d'incapacité** Cible : durée moyenne d'incapacité de 90 jours ou moins d'ici le 31 décembre 2019 3.1.2. Proportion de décisions de capacité de retour au travail dans l'emploi prélésionnel Cible : proportion au-delà de 94,0 % d'ici le 31 décembre 2019 3.2.1. Mise en œuvre de la politique d'harmonisation de l'application des lois et des règlements Cible 1 : dépôt d'une politique d'ici le 31 mars 2017 Cible 2 : réalisation de 100 % des actions prévues annuellement au plan de mise en œuvre de la politique

* Par « travailleuses et travailleurs ciblés », on entend notamment les travailleuses et les travailleurs de 55 ans et plus, les jeunes, les immigrants récents et les personnes salariées non syndiquées.

** La durée moyenne d'incapacité mesure le nombre de jours pour lesquels une indemnité de remplacement de revenu a été versée entre la date de l'événement et l'inscription de la solution de retour au travail (capacité de retour au travail et capacité à exercer un emploi convenable).

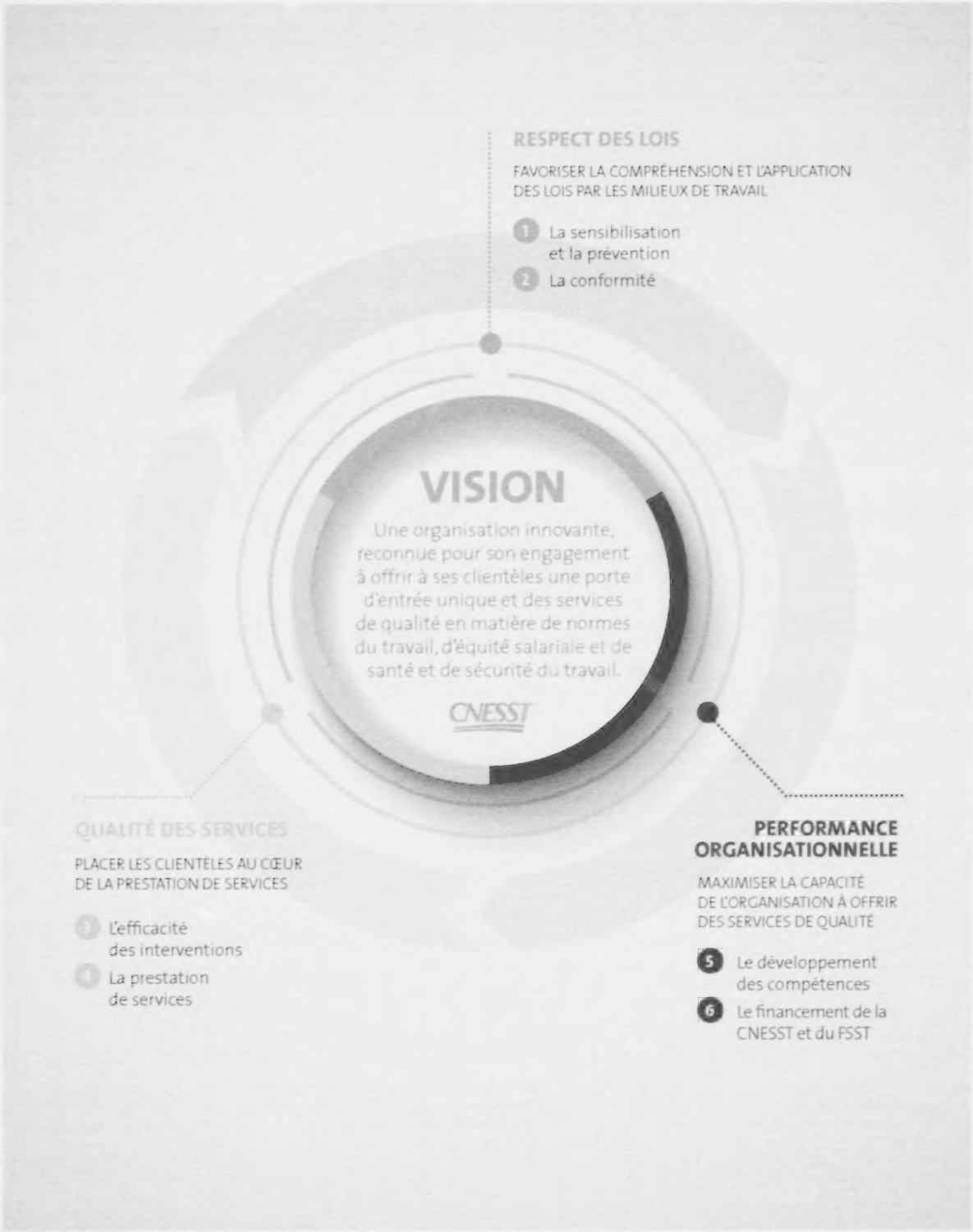
*** Par « emploi vulnérable », on entend un emploi qui présente un risque de départ et pour lequel une prise en charge est nécessaire, car l'absence de son titulaire fragilise l'expertise de l'unité.

le respect, et ce, tant auprès des travailleuses et des travailleurs que des employeurs du Québec. Pour ce faire, elle :

lésions professionnelles et veille à leur réadaptation.

engagement à offrir à ses clientèles une porte d'entrée unique du travail, d'équité salariale et de santé et de sécurité du travail.

des services	**La performance organisationnelle**	
de la prestation de services	Maximiser la capacité de l'organisation à offrir des services de qualité	
4. La prestation de services	**5. Le développement des compétences**	**6. Le financement de la CNESST et du FSST**
4.1. Faire évoluer la prestation de services selon les besoins des clientèles 4.2. Bonifier l'offre de services en ligne	5.1. Assurer la relève et le maintien de l'expertise	6.1. Contrôler l'évolution des frais d'administration de la Commission 6.2. Assurer la sécurité, la stabilité et la pérennité financières du FSST
4.1.1. Taux de satisfaction des clientèles Cible : taux de satisfaction globale de 86 % en 2019 4.1.2. Coût des formalités administratives pour les employeurs Cible : diminution de 30 % par rapport à 2004 d'ici le 31 décembre 2018 4.2.1. Taux d'utilisation des principaux services en ligne Cibles : • de 30 à 35 % des demandes des travailleuses et des travailleurs soumises en ligne d'ici le 31 décembre 2019 • de 80 à 85 % des demandes des employeurs soumises en ligne d'ici le 31 décembre 2019	5.1.1. Proportion des emplois vulnérables*** pour lesquels des mesures favorisant le développement de la relève ou le maintien de l'expertise sont déterminées dans un plan d'action Cible : mise en place d'un plan d'action pour 100 % des emplois vulnérables (annuellement) 5.1.2. Nombre de jours de formation pour assurer le développement de la relève et le maintien de l'expertise à la CNESST Cible : moyenne de 3,5 jours de formation par personne par année	6.1.1. Taux de croissance des frais d'administration Cible : taux de croissance comparable à celui observé dans les organismes publics similaires 6.2.1. Taux de cotisation compétitif du régime de santé et de sécurité du travail Cible : écart de taux de cotisation maintenu ou amélioré par rapport aux principales organisations canadiennes comparables 6.2.2. Taux de capitalisation du régime de santé et de sécurité du travail Cible : taux supérieur à 95 %


RESPECT DES LOIS
FAVORISER LA COMPRÉHENSION ET L'APPLICATION DES LOIS PAR LES MILIEUX DE TRAVAIL
1 La sensibilisation et la prévention
2 La conformité
VISION
Une organisation innovante, reconnue pour son engagement à offrir à ses clientèles une porte d'entrée unique et des services de qualité en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et de sécurité du travail.
CNESST
QUALITÉ DES SERVICES
PLACER LES CLIENTÈLES AU CŒUR DE LA PRESTATION DE SERVICES
3 L'efficacité des interventions
4 La prestation de services
PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE
MAXIMISER LA CAPACITÉ DE L'ORGANISATION À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ
5 Le développement des compétences
6 Le financement de la CNESST et du FSST

RÉSULTATS ATTENDUS

À l'échéance de son *Plan stratégique 2017-2019*, la CNESST sera reconnue comme une organisation innovante et performante qui constitue la référence en matière de travail au Québec.

FAIRE ÉVOLUER LA PRESTATION DE SERVICES EN PLAÇANT LES CLIENTÈLES AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

- \+ Interventions cohérentes sur l'ensemble du territoire
- \+ Clientèles satisfaites des services
- \+ Hausse du taux d'utilisation des services en ligne

EMPLOYEURS, TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS

- \+ Actions qui favorisent le retour en emploi prompt et durable

VICTIMES D'UNE LÉSION PROFESSIONNELLE

- — Réduction de 30 % des coûts des formalités administratives par rapport à 2004

EMPLOYEURS

CONTRIBUER À RENDRE LES MILIEUX DE TRAVAIL JUSTES, ÉQUITABLES ET SÉCURITAIRES

- \+ Connaissance et compréhension des lois en matière de travail

POPULATION QUÉBÉCOISE, TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS CIBLÉS

- — Lésions professionnelles réduites à un taux de 26,6 par millier de travailleuses et de travailleurs

TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS COUVERTS

- \+ Outils adaptés aux besoins en matière de normes du travail et d'équité salariale

EMPLOYEURS

- \+ Interventions de conformité aux lois en matière de travail optimisées

TRAVAILLEUSES, TRAVAILLEURS ET EMPLOYEURS

ASSURER NOTRE CAPACITÉ À RÉPONDRE AUX DÉFIS DES PROCHAINES ANNÉES

- \+ Expertise nécessaire pour assurer la performance de l'organisation

TRAVAILLEUSES, TRAVAILLEURS ET EMPLOYEURS

- \+ Gestion rigoureuse des frais d'administration et du FSST
- \+ Taux de cotisation concurrentiel du régime de santé et de sécurité du travail (SST) par rapport aux autres provinces canadiennes

RÉGIME SST

POUR NOUS JOINDRE
1 844 838-0808
cnesst.gouv.qc.ca

DC009 (2017-07)